

1-3-2018

PROPUESTA INTEGRAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR MEDIANTE LA ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA CARTERA DE LA EMPRESA R.U. SERVICOSTA S.A.S

Proyecto de grado

Katerin Stefany Navarro Mejía

**PROPUESTA INTEGRAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR
COBRAR MEDIANTE LA ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA
CARTERA DE LA EMPRESA R.U. SERVICOSTA S.A.S**

KATERIN STEFANY NAVARRO MEJIA

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTA MARTA D.T.C.H.
2018

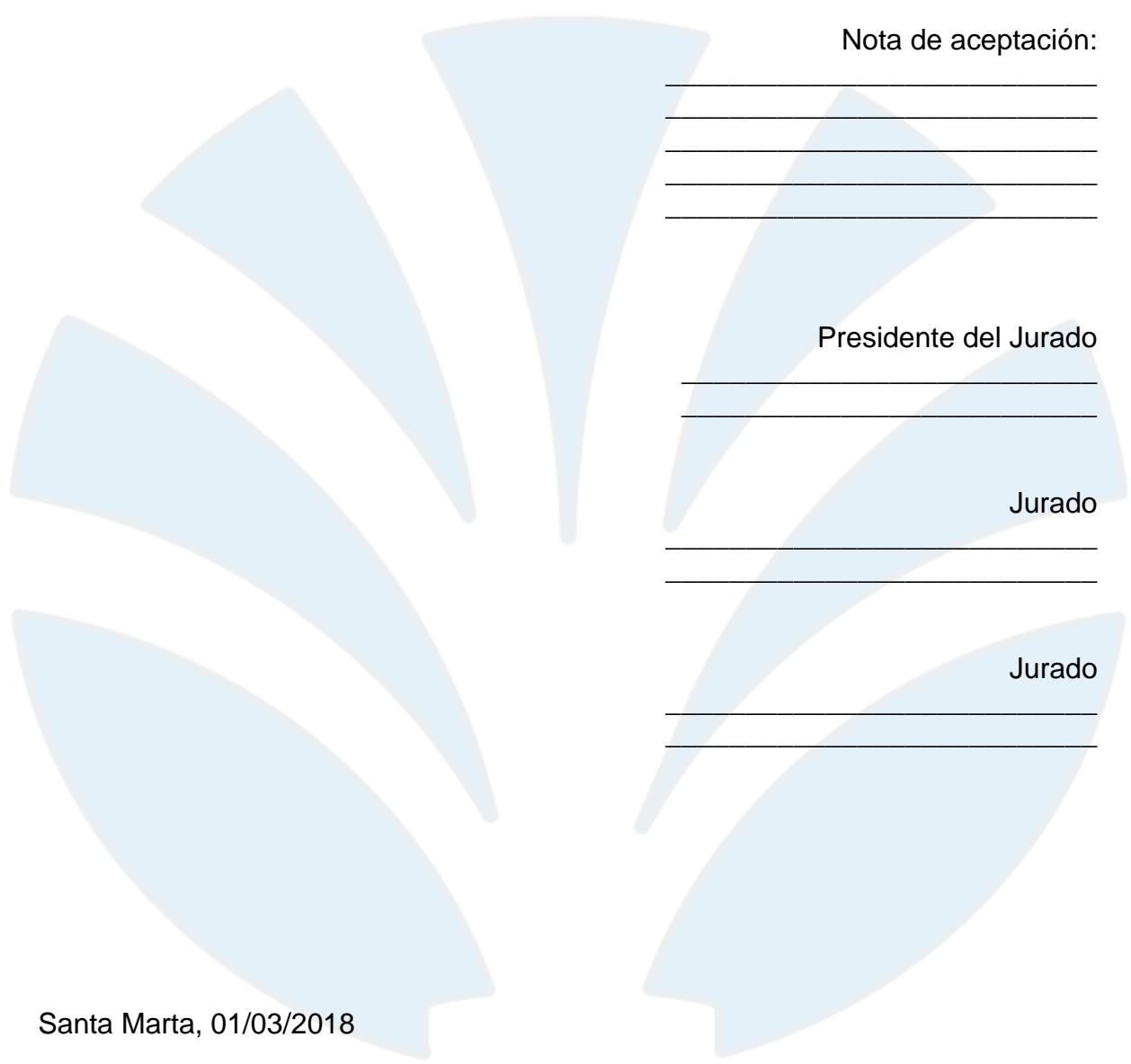
**PROPUESTA INTEGRAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS CUENTAS POR
COBRAR MEDIANTE LA ESTRUCTURACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA
CARTERA DE LA EMPRESA R.U. SERVICOSTA S.A.S**

KATERIN STEFANY NAVARRO MEJIA

**Informe de la Práctica Profesional como Opción de Grado para optar al Título
de Administradora de Empresas**

**Tutor
EDUARDO BUENDIA YEPEZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
SANTA MARTA D.T.C.H.
2018**



Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Santa Marta, 01/03/2018

TABLA DE CONTENIDO

pág.

1. INTRODUCCIÓN	10
2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA	12
2.1. Reseña histórica.....	12
2.2 Direccionamiento estratégico.....	13
2.2.1 Misión.....	13
2.2.2 Visión	13
2.2.3 Quienes somos	13
2.3 Caracterización de la fuerza de trabajo	13
2.4 Organigrama.....	14
2.5 Reglamentación y manuales (Ver anexo)	16
2.6 Portafolio de servicios (Ver anexo)	16
3. DIAGNOSTICO	17
3.1 Problemáticas encontradas	19
3.2 Problemáticas seleccionadas para desarrollar la practica	20
4. OBJETIVOS.....	21
4.1. Objetivo general	21
4.2. Objetivo específico	21
5. REFERENTES TEÓRICOS	22
6. PROPUESTA.....	26

6.1. Fase 1: Actividades de clasificación de las facturas y de asignación de estado	26
6.2. Fase 2: Diseño e implementación	26
6.3. Fase 3: Digitalización de la información	27
6.4. Fase 4: implementación de indicadores de gestión en el formato de Cartera.	27
6.4.1. Indicador plazo promedio de cobranza (PPC)	27
6.4.2. Indicador de efectividad	27
6.5. Fase 5: implementación de políticas y estrategias de Cartera.....	28
6.5.1. Políticas del departamento de cartera, R.U SERVICOSTA S.A.S	28
6.5.2. Políticas de recaudo	28
6.5.3. Estrategias de recaudo	29
6.6. Fase 6: Manual de cobranzas	29
6.6.1. Flujo del proceso de cobro.....	29
6.6.2. Las reglas básicas de atención telefónica	31
6.6.3. Retiro de pago en domicilio cliente	31
6.6.4. Lo que nunca deben hacer nuestros ejecutivos.....	32
7. PLAN DE ACCIÓN	34
8. ACTIVIDADES REALIZADAS.....	37
9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS	39
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
11. ANEXOS	43

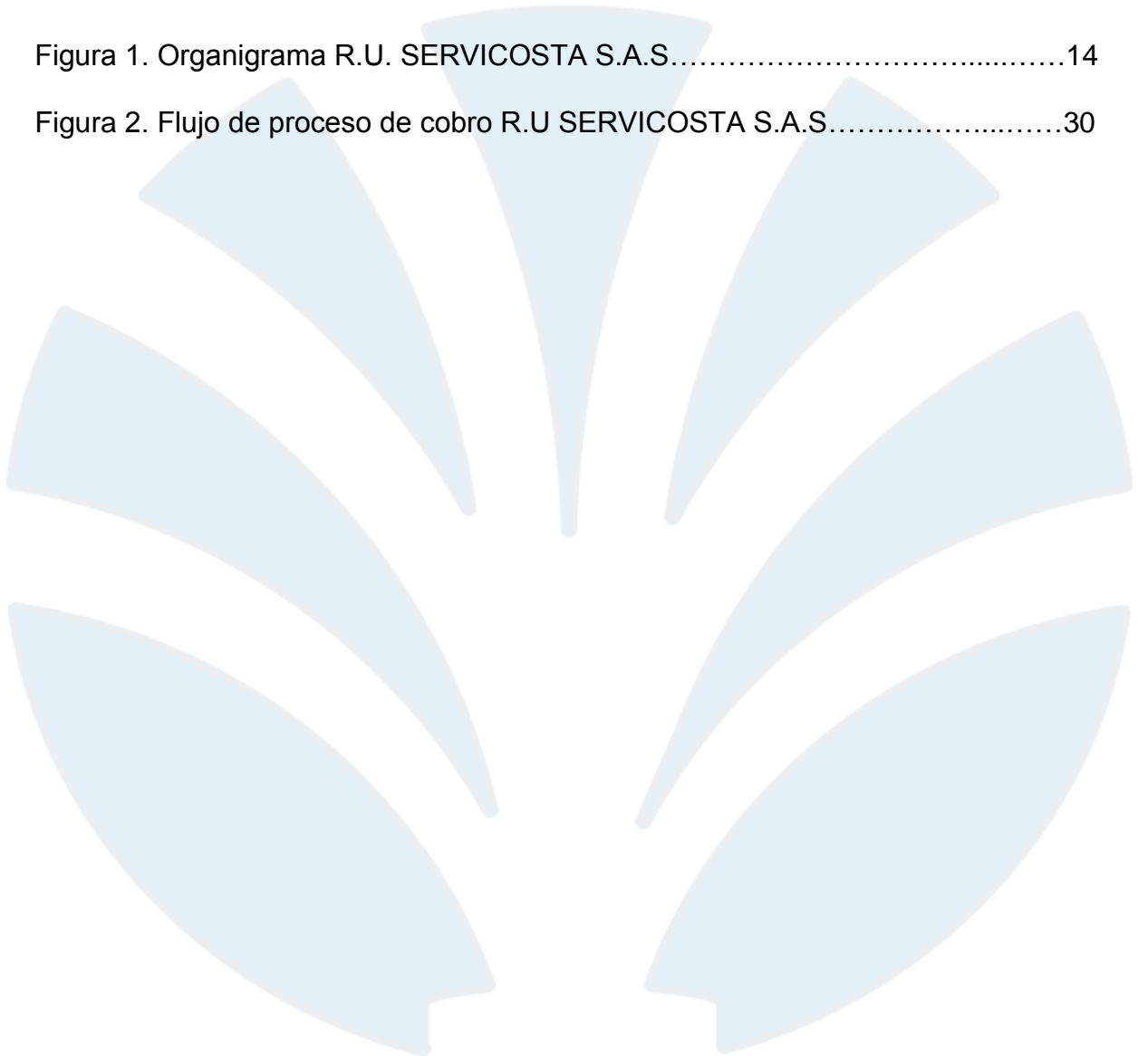
11.1	Manual de Funciones R.U. SERVICOSTA S.A.S (Asistencia administrativa)	44
11.2	Portafolio de servicios R.U SERVICOSTA S.A.S	52



LISTA DE FIGURAS

pág.

Figura 1. Organigrama R.U. SERVICOSTA S.A.S.....	14
Figura 2. Flujo de proceso de cobro R.U SERVICOSTA S.A.S.....	30



LISTA DE TABLAS

pág.

Tabla 1. Matriz FODA aplicada a R.U. SERVICOSTA S.A.S.....	18
Tabla 2. Matriz de plan de acción.....	34
Tabla 3. Actividades realizadas.....	37

1. INTRODUCCIÓN

Diariamente son múltiples los requerimientos asociados a la cartera de clientes de la empresa, éstos pendientes se juntan con diferentes labores propias del asistente administrativo lo cual genera que a estas se les dé un trato poco profesional, pre establecido y coordinado que permita abordar profesionalmente lo que significan las cuentas por cobrar de la empresa y los protocolos asociados a ésta; es por esta razón que desde la asistencia administrativa se evalúa la posibilidad de establecer nuevas mediciones y un diseño de las cobranzas con el fin de darle más profesionalismo a las cobranzas en la digitación y seguimientos de estas cuentas con el fin de que se facilite esta labor y pueda llevarse en conjunto con las demás funciones del asistente administrativo de manera eficiente y profesional.

Gracias a la inquietud de la asistencia administrativa se identificó el problema de desorganización de las cuentas por cobrar, lo cual evaluó las posibles soluciones y los procedimientos que evaluarían la aplicación de estas; de tal manera que el plan de mejoramiento se desarrollara en fases que permitan la organización física y digital de las facturas, al igual que la utilización de las herramientas existentes, para que de ésta manera ayude a la administración, gestión, seguimiento y control de los procesos de Cobranzas-Administrativos.

En este sentido la propuesta de mejoramiento se divide en seis fases de ejecución, en la primera de ellas se desarrollarán actividades de clasificación de las facturas y de asignación de estado, en la segunda fase se iniciará con el Diseño e implementación de la matriz de Excel según los requerimientos de la empresa; en la tercera se iniciará con la digitalización de la información, en la cuarta fase implementación de indicadores de gestión en la cartera, quinta etapa implementación de políticas y estrategias de cartera, sexta y última etapa indica el

manual de cobranzas a aplicar en la empresa con el fin de que estos se realicen de manera más profesional y sujetos a un protocolo. Dentro de esta última fase también se debe realizar una capacitación al personal de relevo de tal forma que el proceso de gestión de la cartera se realice a cabalidad en el futuro.



2. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESCENARIO DE PRÁCTICA

2.1. Reseña histórica

La empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S fue fundada por Roberto Ramírez Uribe, Ingeniero Electromecánico, el 16 de Marzo del 2012 el cual desde ese entonces se desempeña como gerente de la misma.

R.U. SERVICOSTA S.A.S se constituyó como una sociedad por acciones simplificadas, la cual luego de dos años gracias al crecimiento en sus ventas pasó al régimen común. El eslogan de la empresa corresponde a la frase “*Somos el soporte de su compañía*”; lo que enfatiza en el apoyo que ésta representa para sus clientes.

Desde sus inicios hizo parte del sector de Servicios de ingeniería, cuyas actividades comerciales corresponden a instalaciones eléctricas, suministro de vapor y aire acondicionado, instalación especializada de maquinaria y equipo industrial y construcción de otras obras de ingeniería civil. En cuanto a sus ventas, la empresa presentó crecimientos con respecto al año anterior del 20% para el 2013, 23% en el 2014, 20% en el 2015, 25% en el 2016 y 28% en el 2017.

El año 2017 muy significativo para la organización, ya que adquirió su planta de operaciones y en el mes de Noviembre pudo legalmente modificar su certificado de Cámara de Comercio para ampliar su participación en contratos públicos por un valor mayor a los \$200.000.000 de pesos, dándole la bienvenida a contratos más rentables y recomendaciones de organizaciones importantes del sector público.

2.2 Direccionamiento estratégico

2.2.1 Misión

R.U. SERVICOSTA S.A.S presta servicios de ingeniería, mantenimiento eléctrico, hidráulico y de refrigeración, de la mejor calidad para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, impulsando la innovación, tecnología y el mejoramiento continuo.

2.2.2 Visión

Ser en el 2017 la empresa de mantenimiento eléctrico, hidráulico y de refrigeración, que brinde la mayor seguridad, respaldo y calidad al sector industrial, hotelero y comercial de la región caribe, mediante la implementación de procesos de calidad y capacidad de respuesta adecuada.

2.2.3 Quienes somos

Somos una empresa prestadora de servicios legalmente constituida, especializada en la ingeniería, diseño y mantenimiento de áreas eléctricas e hidráulicas y de refrigeración, de empresas ubicadas en el sector industrial, comercial y de servicios.

2.3 Caracterización de la fuerza de trabajo

R.U. SERVICOSTA S.A.S consta generalmente con una nómina de 5 empleados incluyendo el gerente, donde éste posee un contrato indefinido, los asistentes contratos de aprendizaje y los técnicos y asesor contable, contratos por prestación de servicio.

2.4 Organigrama

Figura 1. Organigrama R.U. SERVICOSTA S.A.S.



Fuente: Elaboración propia

La estructura organizacional de R.U. SERVICOSTA S.A.S. se da en cuatro áreas fundamentales: La gerencia, asesor contable, el área administrativa/contable, área de marketing y servicios, y el área operativa/técnica. Las decisiones que se toman en cada área deben ser consultadas primeramente con la gerencia, lo que da a entender que la empresa tiene un modelo de toma de decisiones centralizado, aunque la participación de los empleados suele ser bastante importante e influyente a la hora de decidir. A continuación la descripción de cada área:

Gerencia: Encargada de la toma de decisiones, ejecución y supervisión de las actividades programadas en los diferentes departamentos; de igual forma, entre sus funciones se encuentra realizar compra de equipos, insumos, repuestos o materiales necesarios para dar cumplimiento a los servicios programados, realizar el pago presencial de servicios públicos, cuentas de proveedores, pagos de seguros, pagos de seguridad social, salud y pensión, así como el cobro o recibo de pago de los clientes.

Asesoría Contable: La contabilidad de la empresa se maneja de manera externa por medio de un contador público quien se encarga de la contabilidad de la empresa.

Área administrativa / contable: Se encarga de la programación de servicios a clientes, gestión de clientes, tele mercadeo, recepción y archivo de correspondencia, cartera, cotizaciones, propuestas económicas, facturación, manejo y control de pagos a proveedores y de clientes; manejo de información contable, registro de ingresos y egresos, gestión de talento humano, contrataciones y afiliaciones. En este departamento se realiza la práctica profesional.

Área de marketing y servicios: Las funciones principales ofrecer el portafolio de servicios de la empresa por vía telefónica (tele mercadeo), realización de cotizaciones y propuestas económicas a clientes, facturación, participación de procesos públicos del Secop realizando las respectivas propuestas económicas.

Área operativa/técnica: Encargada de ejecutar la actividad económica principal de la empresa, es decir, realizar los mantenimientos e instalaciones de aires acondicionados, sistemas eléctricos, sistemas hidráulicos, y demás servicios que ofrece la empresa, según el objeto contractual que tenga el cliente.

2.5 Reglamentación y manuales (Ver anexo)

La empresa no cuenta con reglamentos y manual de funciones oficial, sin embargo cuenta con un documento digital que detalla las principales funciones de los asistentes en sus respectivos departamentos y la manera de realizarlos.

2.6 Portafolio de servicios (Ver anexo)

R.U. SERVICOSTA S.A.S ofrece servicios de:

- Suministro, instalación, reubicación, mantenimiento preventivo y correctivo de aires acondicionados.
- Mantenimiento e instalación de sistemas eléctricos,
- Mantenimiento de subestaciones a baja y media tensión.
- Automatización de sistemas eléctricos.
- Mantenimientos de plantas eléctricas.
- Obras civiles.
- Rebobinado de sistemas eléctricos.
- Instalación y mantenimiento de sistemas de bombeo.
- Instalación y modificación de tuberías hidráulicas.
- Lavado y desinfección de albercas y tanques elevados.

A la actualidad la empresa solo cumple con los seis primeros servicios y estos son ofrecidos a empresas de la ciudad pertenecientes al del sector público y privado; la empresa ofrece sus servicios solo a personas naturales que guardan una relación de amistad con el gerente.

3. DIAGNOSTICO

Con el fin de generar un cambio sustancial para la empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S. en su direccionamiento de la Cartera de servicios, se hace necesario el realizar un diagnóstico estratégico que ayude a identificar diferentes aspectos importantes en la compañía, dichos aspectos pueden ser tanto internos como externos a ella, y suelen ser importantes para establecer un plan de acción que permita tener una ruta a seguir y tomar decisiones fundamentales en el mediano y largo plazo. (Braidot, Formento y Nicolini, 2003)¹

Existen diferentes herramientas que sirven para elaborar un diagnóstico del cómo se encuentra una empresa actualmente, entre esas está el análisis FODA. El análisis FODA o análisis situacional, posibilita la recopilación de datos que permiten conocer el perfil de operación de una empresa en un momento dado, y a partir de ello establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implementación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una organización. El análisis FODA es aplicable a cualquier tipo de empresa sin importar su tamaño o naturaleza, es una herramienta que favorece el desarrollo y ejecución de la planeación formal².

FODA es el acrónimo de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas; en donde las fortalezas y debilidades vienen siendo factores internos los cuales la empresa puede manejar, mientras que las oportunidades y amenazas son variables externas del sector a donde pertenece la organización y su entorno general.

¹ Braidot, Fomento y Nicolini. Desarrollo de una metodología de diagnóstico para empresas pymes industriales y de servicios: enfoque basado en los sistemas de administración para la calidad total. Buenos aires, Argentina. 2003.

² José Luis Ramírez Rojas. Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA, como una herramienta de planeación estratégica de las empresas. Instituto de Investigaciones y Estudios de Ciencias Administrativas. Veracruz, México. 2009. p.54.

Una vez definidas las cuatro variables a tratar para realizar el diagnóstico se procede a identificar éstas de manera más subjetiva en la empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S.; La herramienta de análisis FODA suele emplearse mediante una matriz dividida en cuatro secciones, en donde en cada una de ellas se anotan los aspectos más importantes de la empresa para luego establecer las posibles combinaciones de estrategias que den un plan de acción a seguir.

A continuación se dará a conocer la matriz FODA para la empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S. con el fin de mostrar cuál es su situación actual:

Tabla 1. Matriz FODA aplicada a R.U. SERVICOSTA S.A.S.

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Planta física propia • Equipos propios • Mano de obra económica. • Asesoría contable externa a bajo costo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos en mal estado a nivel sistemático. • Inexistencia de un programa contable y facturación que facilite la actualización automática de la información de la empresa. • No se aplica inducción al estudiante sobre el manejo eficiente de una cartera de clientes, el proceso se limita exclusivamente a facturación y cobro de las facturas al cumplirse su vencimiento, no existe un análisis de rotación de cartera, ya que no se le da a conocer los resultados contables de la empresa. • Inexistencia de un programa de cartera de clientes sistemático, que permita conocer de manera actualizada con la facturación las cuentas por cobrar y las pagadas. • Asesoría contable externa, la cual no retroalimenta a la empresa sobre los indicadores de gestión de la misma, por lo tanto no existe un conocimiento del comportamiento de la misma por parte del encargado de la Cartera. • Inexistencia de estrategias para fomentar el pago oportuno por parte de los clientes. • Inexistencia sistemática de un control de pagos de clientes (fechas y recaudo del dinero). • Inexistencia de indicadores de gestión que permitan conocer el comportamiento de pago de los clientes. Desconocimiento del departamento de cartera de los indicadores

	financieros de la empresa (rentabilidad, capacidad de endeudamiento).
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> Existencia de pocas empresas en Santa Marta, dedicadas al mantenimiento preventivo y correctivo de aires y plantas eléctricas, un servicio muy rentable para R.U. SERVICOSTA S.A.S. Proveedores con precios bajos que permiten la competencia. 	<ul style="list-style-type: none"> El 90% de los clientes pagan las cuentas cuando así lo quieren. Empresas clientes con estrategias de pago establecidas, las cuales representan una amenaza para una microempresa como R.U. SERVICOSTA S.A.S, ya que coloca en riesgo su capacidad de pago. Empresas competidoras con conocimiento con sistemas unificados de información, y conocimiento de sus indicadores, capaces de ofertar mejores oportunidades de pago, o pagos convenientes amarrados a sus estrategias de cartera. Poco plazo para pagar sus cuentas a crédito. Cerca del 90% de la compra de equipos de refrigeración e insumos, se pagan de contado o con plazo no mayor a 15 días; lo cual se convierte en una desventaja, teniendo en cuenta que R.U. SERVICOSTA S.A.S cobra sus servicios con plazos de 30, 60 y 90 días

Fuente: Elaboración propia.

3.1 Problemáticas encontradas

La empresa no cuenta con un sistema contable que permita clasificar la información automáticamente, por lo que se requiere crear archivos independientes en libros de Excel para poder llevar un control de la misma.

Cartera de clientes plana, sin ningún tipo de clasificación o función que permitiera determinar el estado de las facturas y controlar la gestión de los cobros de las mismas; lo que dificultaba conocer con exactitud cuáles facturas se encontraban vencidas en su fecha de pago y cuáles no; lo cual obligaba a la revisión de la AZ de Ingresos para verificar las fechas de emisión y vencimiento del crédito para poder tramitar los cobros, dificultando la labor. La cartera plana no permitía conocer cuánto dinero le debían a la empresa y en qué meses se recaudaría dicha suma.

La empresa actualmente no cuenta con una política de pagos y cobros, lo cual la coloca en una ventaja competitiva, teniendo en cuenta que la mayoría de sus pagos son de contado y todos sus servicios los ofrece a créditos de 30, 60 y 90 días. Algunos de sus servicios como por ejemplo los contratos públicos se hacen efectivos en dinero cuando se ejecuta el contrato en sus totalidad y estos por lo general tienen una duración de 12 meses, 8 meses, y 6 hasta días; lo cual podría dejar a la empresa ilíquida de no ser por su capacidad de endeudamiento, datos que se conocen de boca de gerente y no por información compartida por el contador de la empresa.

3.2 Problemáticas seleccionadas para desarrollar la practica

En el transcurso de los 6 meses el equipo de cómputo asignado presentó daños diariamente, dificultando la labor de la practicante universitaria y atrasando las entregas en múltiples ocasiones; ya que en muchos casos la estudiante se vio forzada a reiniciar el equipo perdiendo así la información que en el momento se encontraba realizando; esto a su vez provocó molestias al gerente quien a pesar de estar al tanto del estado del equipo tuvo poca comprensión con los atrasos de las tareas diarias de la empresa.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo general

Estructurar la Cartera de Clientes de la empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S mediante la creación de una matriz de gestión administrativa.

4.2. Objetivo específico

- Diseñar la matriz de Excel de la cartera de clientes
- Cuantificar el monto de la cartera mensual
- Determinar las políticas de cartera
- Determinar las estrategias de cartera
- Formular los indicadores de gestión y efectividad

5. REFERENTES TEÓRICOS

Al momento de iniciar una empresa con pocos recursos financieros, es común que el emprendedor enfrente una serie de contrariedades debido a la poca capacidad para contratar o adquirir programas y sistemas de información que le permitan manejar de manera autónoma y sistematizadas ciertos procesos; para lo cual se hace necesario implementar sistemas un poco más sencillos o rudimentarios a fin de facilitar ciertas labores. Es por eso que el presente trabajo propone una manera sencilla de llevar control de las cuentas por cobrar, teniendo en cuenta ciertos formalismos y fundamentos teóricos de la administración de cartera con el fin de mejorar la calidad de la misma para la empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S. teniendo en cuenta la fuerza de trabajo mínima con la que cuenta la empresa y demás responsabilidades funcionales del asistente administrativo a cargo de la cartera.

Las funciones relacionadas con el departamento de crédito o en este caso el crédito requieren cada vez más atención debido a la influencia de estos en el resultado de la operación de cualquier empresa sin importar su objeto social. Esto debido a la relación determinante en el crecimiento o decrecimiento económico de las empresas en general.

Según Villaseñor crédito se puede definir como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado”.³

³ VILLASEÑOR, Emilio. Elementos de administración de crédito y cobranza. Citado por. GUAJARDO, Humberto. Estrategias y Técnicas para Optimizar el Crédito y la Cobranza (Tesis maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México. 1991, p.5.

Con el fin de llevar a cabo los procesos relacionados a la cartera, se hace necesario la administración de la misma con el fin de poder seguir, evaluar y controlar de manera oportuna y efectiva las cuentas por cobrar; incluyendo actividades de registro, clasificación por antigüedad, vencidas, pendientes por vencer, plazos; entre otras. Teniendo en cuenta que la cartera es el eje en el cual gira la liquidez de la empresa, es necesario que se tenga conocimiento de los principales conceptos relacionados con la misma.

Según Guajardo⁴, para otorgar un crédito se deben tener en cuenta ciertos factores de la empresa cliente con el fin de minimizar el riesgo. Para contrarrestar o disminuir el riesgo crediticio, uno de los objetivos del responsable del área será el operarlo; pero corriendo el menor riesgo para la empresa. Para cumplir con el objetivo anterior, tendrá que investigar con profundidad que amerite cada crédito que estudie, así como ratificaciones, aumentos, disminuciones, cancelaciones, etc., a las líneas de crédito, recurriendo a visitar los establecimientos de los clientes para conocer sus instalaciones, inventarios y en general todo lo que considera importante, de tal manera que tenga elementos de juicio para una decisión adecuada. Afortunadamente para disminuir este riesgo se cuenta con fuentes que pueden servir de información sobre un cliente y que son:

Fuentes Directas:

- Solicitud de crédito
- Archivos propios
- Visita personal
- Estados financieros

Fuentes Indirectas:

⁴ GUAJARDO, Humberto. Estrategias y Técnicas para Optimizar el Crédito y la Cobranza (Tesis maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México. 1991, p.9.

- Informes bancarios
- Informes comerciales
- Informes de proveedores
- Informes de competidores

La administración está relacionada con todos los aspectos del análisis financiero, ya que debe ser capaz de cumplir con sus obligaciones hacia sus acreedores a corto y largo plazo, así como obtener rendimientos razonables para los dueños. Weston clasifica las razones financieras dentro de seis tipos fundamentales⁵.

1. Razones de liquidez: la habilidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones a corto plazo.
2. Razones de apalancamiento: el grado en el cual la empresa ha sido financiada mediante recursos externos.
3. Razones de actividad: el grado de efectividad con el que la empresa está usando sus recursos externos.
4. Razones de rentabilidad: la efectividad administrativa a través de los rendimientos generados sobre las ventas y sobre la inversión.
5. Razones de crecimiento: la habilidad de la empresa para mantener su posición económica en el crecimiento de la economía y de la industria.
6. Razones de valuación: la habilidad de la administración para crear un valor de mercado superior a los desembolsos de los costos de inversión.

Las herramientas financieras de análisis de crédito, son una valiosa ayuda para formarse una opinión acerca de la empresa sujeta a estudio.

Las empresas con el fin de facilitar el enfoque que se le dará a sus cobros establecen ciertos predicamentos o políticas con el fin de homogenizar sus principios.

⁵ WESTON, J. AND BRIGHAM, E. Fundamentos de la administración financiera. Citado por. GUAJARDO, Humberto. Estrategias y Técnicas para Optimizar el Crédito y la Cobranza (Tesis maestría). Universidad Autónoma de Nuevo león, México. 1991, p.11.

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero. Este objetivo se vuelve menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica”⁶

Los anteriores referentes teóricos se toman a fin de generalizar algunas herramientas utilizadas en el proyecto; sin embargo es importante destacar que la información contable de la empresa R.U. SERVICOSTA S.A.S se encuentra limitada a sus trabajadores ubicados por debajo de la línea del asesor contable, por lo tanto la aplicación e interpretación de ciertos indicadores queda limitada por razones de confidencialidad establecidas por el gerente.

⁶ VALENCIA, C. ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa? El blog de crédito y cobranza en las Pymes. 2014

6. PROPUESTA

La propuesta para el mejoramiento de Estructuración de la Cartera de clientes de R.U. SERVICOSTA S.A.S se desarrollará en 6 fases principales. A continuación se describen cada una de ellas:

6.1. Fase 1: Actividades de clasificación de las facturas y de asignación de estado

En esta fase se tienen en cuenta los siguientes requerimientos:

- Fecha de factura
- Numero de factura
- El nombre de la empresa cliente
- Descripción del servicio
- Valor antes de IVA
- Valor IVA
- Valor total de la factura
- Abono
- Valor pendiente por pago
- Fecha pago
- Días de plazo
- Fecha de vencimiento de factura
- Fecha de corte
- Días mora
- Estado de factura (pagada, vencida, pendiente y anulada).
- Total días de mora

6.2. Fase 2: Diseño e implementación

Se diseñará una matriz en Excel que permita conocer las características antes mencionadas en la fase 1, para así tener discriminadas claramente cada factura, haciendo uso de botones de Filtro para categorizar las mismas según la necesidad requerida en el momento para facilitar su lectura y manipulación.

Implantación de instrucciones de uso de la matriz.

6.3. Fase 3: Digitalización de la información

Se digitalarán las facturas emitidas por la empresa, teniendo en cuenta el orden del consecutivo de facturación y la fecha de emisión de las mismas. Estas deberán digitalarse inmediatamente después de la impresión de la factura; se recomienda que se realice ésta acción luego de la digitación del ingreso en el registro contable para facilitar su igualdad de contenido y la concordancia de ambos archivos.

6.4. Fase 4: implementación de indicadores de gestión en el formato de Cartera.

6.4.1. Indicador plazo promedio de cobranza (PPC)

Indica los días en promedio que demora un cliente en pagar su factura, partiendo desde la fecha de emisión de la misma hasta el día de la fecha de pago de la factura; y su medición se da a través de la fórmula:

$$= (\text{Fecha de factura} - \text{Fecha de pago factura})$$

6.4.2. Indicador de efectividad

Ayuda en la medición de las metas propuestas por el gestor de la cartera, según las cuentas vencidas y pendientes y la capacidad de las acciones del mismo para recaudar el dinero; su medición se da a través de la fórmula:

$$= (\text{Resultados alcanzados} / \text{Resultados planificados})$$

6.5. Fase 5: implementación de políticas y estrategias de Cartera.

6.5.1. Políticas del departamento de cartera, R.U SERVICOSTA S.A.S

Para efectos en el mejoramiento y la cercanía con los clientes, es indispensable mantener una relación de confianza para lo cual se establecen las siguientes funciones:

- Promover el desarrollo y compromiso del personal creando ambientes y condiciones de trabajo satisfactorios en un clima de confianza y respeto.
- Desarrollar auditorias mensuales.
- Ejecutar acciones para la recuperación de clientes en periodos de mora.
- Hacer seguimiento y control de las acciones del personal encargado de la cartera.
- Dar de baja en el sistema o en cualquier formato implementado por la empresa a los clientes que superen periodos de mora mayor o igual a los seis (6) meses.
- Iniciar procesos de reactivaciones de clientes en periodos de moras superiores a seis meses bajo la coordinación de la persona responsable del departamento de cartera o gerente de la empresa.
- Acatar y cumplir con las órdenes impartidas en el departamento de cartera
- Todas las carteras o facturas vencidas tienen el mismo nivel de importancia sin importar su valor o antigüedad.
- Los créditos se realizan únicamente a clientes que poseen contrato con la empresa; en el cual se especifican las condiciones de pago y los cobros de comisiones por morosidad.

6.5.2. Políticas de recaudo

El recaudo es prioridad en las actividades del departamento de cartera de la empresa, puesto que con la puntualidad en el mismo genera una cartera sana y clientes satisfechos por medio del cobro justo, oportuno, ágil y eficiente.

Proceso de cobro:

Realizar de manera excelente y oportuna, el recaudo de la cartera dentro de las fechas de corte establecidas en el contrato de cada cliente.

Dar a conocer a los clientes de la empresa, información oportuna de su estado de cuenta y las implicaciones de los atrasos según el contrato de prestación de servicios.

Entregar las cartas y demás documentos que la empresa envíe a los clientes de manera ágil y a tiempo.

Recuperar a los clientes en periodos de moras para poder manejar indicadores de gestiones óptimos.

Iniciar los días primeros (1) de cada mes las acciones para mejorar los resultados de los indicadores de gestión y efectividad.

6.5.3. Estrategias de recaudo

Estrategia de descuento por pronto pago: Corresponde al descuento establecido por la empresa con el propósito de cobrar sus ventas a crédito en un periodo de tiempo relativamente corto, obteniendo liquidez para su capital de trabajo, con el fin de que en la mayoría de sus ventas los clientes aprovechen el descuento por pronto pago.

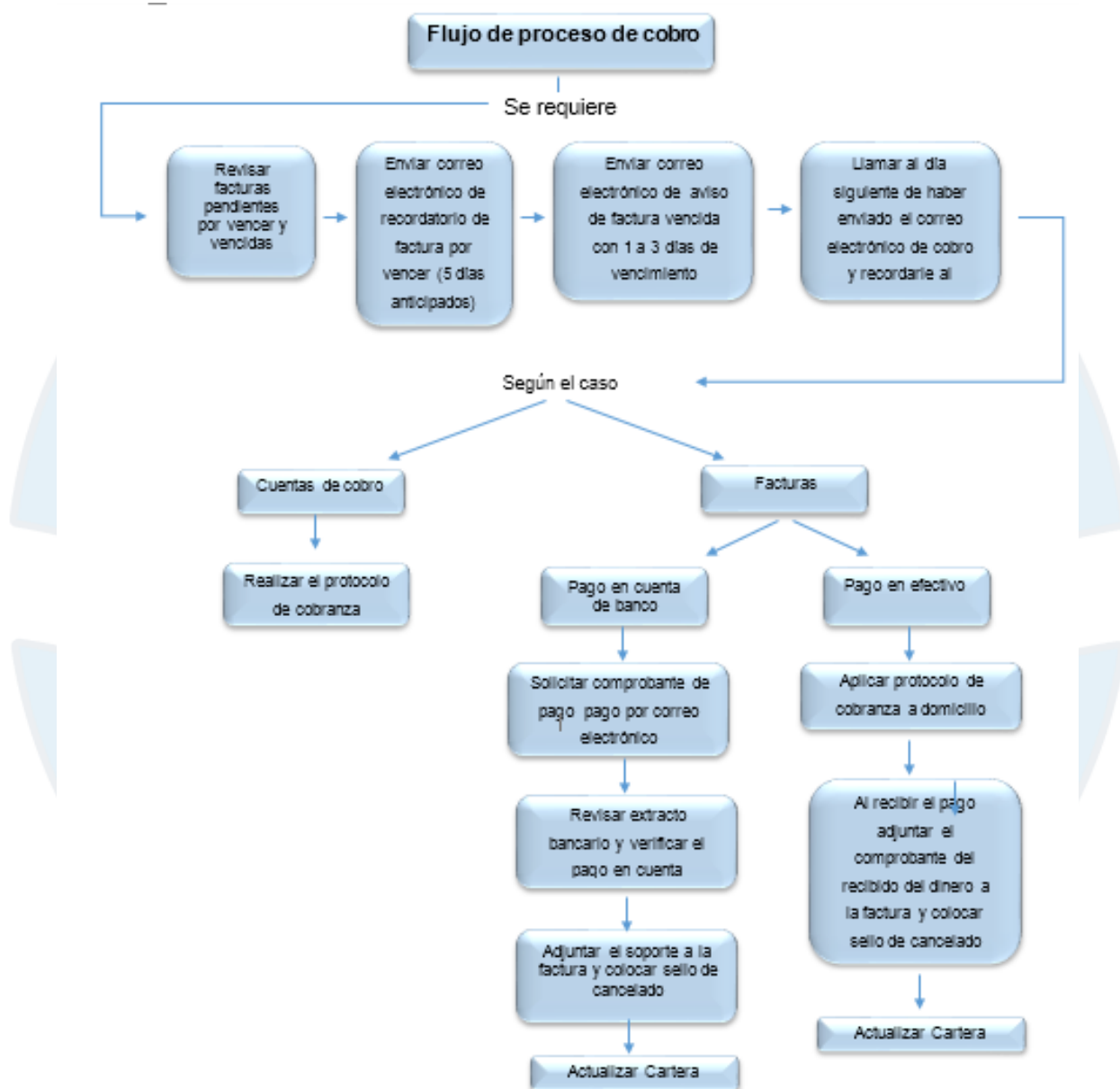
El costo del descuento lo podemos calcular en la forma exacta.

$$\text{COSTO} = (\text{porcentaje de descuento} / 100 \text{ porcentaje de descuento}) * (360 / \text{fecha final de vencimiento} - \text{periodo de descuento})$$

6.6. Fase 6: Manual de cobranzas

6.6.1. Flujo del proceso de cobro

Figura 2. Flujo de proceso de cobro R.U SERVICOSTA S.A.S.



Fuente: Elaboración propia.

6.6.2. Las reglas básicas de atención telefónica

Para la elaboración de las presentes reglas y retiro de pago y protocolo se tuvieron en cuentas algunas características publicadas en el Manual de cobranza telefónica del Parque del Recuerdo, con el fin de que estas tuvieran un enfoque común utilizado y especializado.⁷

- Saludo de acuerdo a horario del llamado.
- Preguntar siempre por el cliente.
- Presentarnos con nuestro nombre a la persona que nos atiende el llamado.
- Indicar el nombre de la empresa de donde estamos llamando R.U. SERVICOSTA S.A.S _____
- Indicar el motivo del llamado telefónico (cuando corresponda).
- Entregar en forma clara los antecedentes de la/s cuota/s vencida/s o por vencer.
- Realizar escucha activa para entender lo que plantea la persona que nos atiende.
- Responder las consultas en forma clara y precisa al cliente (siempre centrarse en lo contractual)
- Buscar solución a algún inconveniente que pueda presentarse.
- Mantener un tono de voz amable.
- Derivar correctamente el llamado, en caso de ser necesario.
- Informar al cliente los plazos para regularizar la situación
- Preguntar siempre si existe alguna duda por aclarar
- Agradecer la atención y tiempo prestado.
- Despedirse para finalizar el llamado.

6.6.3. Retiro de pago en domicilio cliente

Para nuestros clientes en condición de mora R.U. SERVICOSTA S.A.S ha dispuesto de un servicio de retiro de pago de cuota en su domicilio. Este servicio es gratuito para nuestros clientes y se creó para facilitar la regularización de su situación actual.

⁷ LOS PARQUES S.A. Manual de cobranza telefónica. 2014

En el caso que el retiro de pago sea requerido, es necesario seguir las siguientes instrucciones para asegurar la efectividad de la visita:

- Confirmar el día a realizar la visita en domicilio.
- Confirmar la cantidad de cuotas a cancelar.
- Informar el monto actualizado del pago a realizar.
- Confirmar la dirección y comuna donde se debe realizar el retiro de pago.
- Confirmar el rango de horario para la visita (durante el día, mañana o tarde).
- Confirmar si estará personalmente el titular. Si no estará, preguntar el nombre del contacto.
- Confirmar teléfono de contacto.
- Confirmar la forma de pago.
- Entregar Frase de confirmación de retiros.

Notas importantes

- Los retiros de pagos no se agenda con más de cinco días de anticipación (tres días hábiles más dos feriados).
- Si el retiro excede esta condición no programar e informar al cliente que será contactado nuevamente para agendar el retiro.
- En este caso el resultado de la gestión a seleccionar es Contacto posterior para un día antes de la fecha del retiro, agregando en la observación la solicitud de retiro realizada.
- El servicio solo contempla una visita por cada cliente. Así que si se coordina un retiro de pago, se debe estar seguro de la realización del mismo.

6.6.4. Lo que nunca deben hacer nuestros ejecutivos

A continuación se describen algunas acciones que bajo ninguna circunstancia deben ser realizadas por los ejecutivos al momento de la atención telefónica.

- Tutear a quien nos atiende el llamado, independiente de la edad.
- Entrar en conflictos con nuestros clientes. Si el cliente está molesto, debemos escuchar el problema y no entrar en discusión alguna.

- En ningún caso el ejecutivo podrá cortar el llamado telefónico sin antes realizar las consultas y despedida según protocolo establecido.
- Si existe una comunicación que requiera de la asistencia del coordinador o supervisor a cargo, derivar la llamada.
- Entregar respuestas o realizar compromisos ajenos a lo real.
- Utilizar un código de finalización que no se ajuste a la conversación realizada.
- Registrar fechas de compromisos distintas a la entregada por el cliente.
- Realizar descalificaciones relacionadas con la labor del personal de la empresa.
- Realizar descalificaciones relacionadas con áreas de la empresa.
- Realizar comentarios sobre fallas en los procesos internos de la empresa

7. PLAN DE ACCIÓN

Es común que las empresas una vez enfrentadas a cambios positivos o negativos determinen llevar a cabo una meta con el fin de superar dicha situación; sin embargo muchas veces alcanzar esos propósitos suele ser dificultoso debido a la ausencia de un plan de contingencia que señale el camino a tomar y para lograr con éxito dicha meta, por esta razón es importante que las empresas se ayuden mediante el uso de metodología ya especificada para este tipo de situaciones como por el ejemplo la implementación y cumplimiento de un plan de acción.

Según Baena, “un plan de acción no es otra cosa que el resumen de las tareas que debe realizar un cierto número de personas en un plazo de tiempo determinado y utilizando unos recursos asignados para conseguir el objetivo propuesto”⁸.

Elaborar un plan de acción es importante para no realizar tareas que se alejen del objetivo final y así llevar un orden y una planificación⁹.

Algunos de los beneficios de la aplicación de un plan de acción según Baena es que “Con la elaboración de un plan de acción darás credibilidad de tu organización, te aseguras que no te dejas nada atrás (por lo menos ningún aspecto importante), ganarás tiempo, energía y recursos (serás más eficiente) y aumentarás el grado de responsabilidad de los miembros de tu empresa al repartir tareas entre ellos”¹⁰.

⁸ BAENA, Juan. ¿Qué es un plan de acción y por qué es importante? El blog DCABO CONSULTORES. 2017

⁹ Ibit

¹⁰ Ibit

Tabla 2. Matriz de plan de acción

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades	Cronograma de Actividades																		% Logro Ejecutado
			1		2		3		4		5		6								
Desarrollar estrategias que permitan la Estructuración de la cartera de R.U. SERVICOSTA S.A.S mediante la creación de una matriz de gestión administrativa.	Diseñar la matriz de Excel de la cartera de clientes	Elaboración de una matriz de Excel que encierre los datos más significativos de las facturas emitidas a fin de que puedan ser identificadas con facilidad.																		25%	
		Clasificación, registro de datos y asignación de los estados de facturas para facilitar su gestión.																			
		Inclusión de indicadores de gestión, para facilitar la interpretación de los resultados																			
	Determinar políticas y estrategias de cartera	Elaboración y socialización de las políticas cartera entre empleados.																		25%	
	Cuantificar el monto de la cartera mensual	Actualización y monitoreo del estado de pago y mora de las facturas																		25%	
		Creación de informes mensuales																			
	Formular indicadores de gestión y efectividad	Actualización y control de los indicadores para mejorar la gestión de cobro																		25%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO																				100%	
																		EXCELENTE	90 a 100%		
																		SATISFACTORIO	70 a 80%		
																		ACEPTABLE	41 a 69 %		
																		CRITICO	0 a 40%		

En la matriz de plan de acción se observa que las actividades a realizar en fin de lograr los objetivos planteados de logran a cabalidad, arrojando una escala de Excelencia con un resultado de aplicación del 100%; lo cual denota en compromiso por parte del practicante de Administración de Empresas asignado a la Asistencia administrativa de dichas tareas para mejorar el seguimiento y la gestión de la cartera de la empresa.



8. ACTIVIDADES REALIZADAS

Tabla 3. Actividades realizadas

ACTIVIDADES REALIZADAS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
Registros Contables (ingresos y egresos)	Constituyen a la tabulación de las facturas de los servicios realizados por la empresa, los gastos, costos y pago de impuestos; los cuales fueron enviados mes a mes al contador de la empresa.	25 de cada Mes
Archivo de documentos	Selección y distribución de archivos relacionados a los registros contables, personales del gerente, correspondencia, archivos de nuevos empleados de la empresa.	Cada que fuese necesario
Gestión de Talento humano	Afiliaciones mensuales a seguridad social, contrataciones, gestión de selección de personal (Practicantes aspirantes a puestos disponibles en la empresa).	Contrataciones semestrales y afiliaciones mensuales
Tele mercadeo	Acciones dirigidas a captar la atención de clientes potenciales, por medio de llamadas telefónicas y apoyo de envío de portafolios de servicios vía Email, con el fin de dar a conocer la empresa y concretar visitas por parte del cliente o prestación de servicios.	Los 5 y 20 de cada mes
Gestión de Clientes	Mediante la coordinación y programación de mantenimientos preventivos, correctivos u otros servicios ofrecidos por la empresa, según contrato establecido con el cliente.	Los 5 primeros días de cada mes
Facturación	Descripción y facturación de los servicios prestados por la empresa a cada cliente y su posterior entrega.	Cada que fuese necesario
Cartera de Clientes	Seguimiento de las cuentas por cobrar, mediante la utilización de la matriz de Cartera propuesta en el proyecto de grado. Estos seguimientos corresponden al cobro directo de las cuentas por medio telefónico y correo electrónico.	Cada que fuese necesario

Contrataciones Públicas y Privadas	Incluye todas las acciones dirigidas a hacer efectiva la actividad contractual con la empresa cliente bien sea pública o privada. Los contratos con entidades públicas generan condiciones en el tipo de obra, terminación y modo de pago; lo cual indica cuidado en los documentos solicitados y condiciones del contrato.	Cada que fuese necesario
Informes de servicio	Realización de informes de servicios según servicio prestado al cliente y criterio del gerente.	Cada que fuese necesario
Cotizaciones a Clientes	Atención a requerimientos de cotizaciones de clientes según servicio solicitado o prestado.	Cada que fuese necesario
Cotizaciones a Proveedores	Realización de cotización de insumos y equipos, según la necesidad de un nuevo contrato a realizar o servicio a prestar por R.U. SERVICOSTA S.A.S	Cada que fuese necesario
Informes de Cartera	Realización de informes relacionados con vencimiento de los pagos, para conocer el monto esperado en cada mes	Mensual
Manejo de información personal del gerente	Registro y control e informes de gastos personales del gerente, archivo de correspondencia y demás actividades que el gerente no pudiera realizar personalmente; los informes se realizaban mensualmente	Diario
Inducción a practicantes	Capacitación del practicante nuevo en la asistencia administrativa, conforme a lo establecido en el manual de funciones de la empresa y demás labores asociadas con el cargo.	Semestral

Fuente: Elaboración propia. Elaborado por: Katerin Navarro

Tabla 5. (Continuación)

9. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS

Durante la práctica profesional se llevaron a cabo las diferentes funciones del cargo según lo indicado en la capacitación; lo cual facilitó la adaptación a la empresa en corto plazo, pudiendo poner en práctica algunos conocimientos previos adquiridos durante la formación universitaria y la experiencia laboral desarrollada.

En el desarrollo de la práctica se afianzaron las destrezas asociadas a la interpretación, redacción, uso de herramientas ofimáticas, solución de problemas, registros contables; afiliaciones a seguridad social; gracias a la confianza y la responsabilidad otorgada por el gerente consecuencia de que su labor se realizaba externa a las oficinas la mayor parte del tiempo.

Durante el resto de la trayectoria profesional se desea afianzar conocimientos en el área de Cartera y Recursos humanos, debido a que por R.U. SERVICOSTA S.A.S ser una micro empresa, algunos procesos relacionados quedaron cortos debido al tipo de contratación manejado por la empresa con sus empleados y con respecto a la Cartera ésta representa un área también muy importante para cualquier compañía y sería muy grato afianzar lo desarrollado en el proyecto de grado poniéndolo a prueba en alguna otra empresa que tenga definido el departamento.

Mediante el desarrollo de la práctica profesional, se observó que la empresa no cuenta con un plan de acción que le permita alcanzar las metas propuestas en su Visión; pues en ésta se plantea una figura de la empresa a futuro, pero a la actualidad no se llevan a cabo estrategias y mediciones de gestión de la calidad que le permitiesen alcanzar la calidad planteada a lograr en el 2017 o mesas de trabajos que le permitan ser una empresa con innovación tecnológica; por lo tanto se aconseja la ampliación del personal de planta con contratos más incluyentes, con el fin de que los empleados se sientan verdaderamente parte de la empresa y así

generar en ellos mayor sentido de pertenencia y compromiso, facilitando la entrada de colaboradores expertos en áreas claves de la empresa que ayuden en el direccionamiento de la misma y una mejor prestación del servicio.

Las empresas en la actualidad han reconocido la importancia de contar con colaboradores competentes que les ayuden a crecer como organización pues se han dado cuenta que el capital humano representa lo más valioso de ellas. Pues “Una organización existe sólo cuando: Hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir en una acción conjunta, a fin de alcanzar un objetivo común”.¹¹ Es indispensable tener en cuenta que la efectividad de los empleados es proporcional a sus intereses individuales o colectivos (en común con aspectos de la organización); pero que la compensación de la labor también representa un factor determinante en el desempeño y compromiso de los empleados.

Según Chiavenato, La disposición a contribuir con la organización significa, principalmente, la capacidad de sacrificar el control sobre la propia conducta en beneficio de la coordinación. Esta disposición a participar y contribuir con la organización varía de individuo a individuo, aun en un mismo individuo con el paso del tiempo. Esto significa que es sistema de contribuciones totales es inestable, ya que la contribución de cada integrante a la organización varía enormemente no solo en función de las diferencias individuales, existentes entre integrantes, sino también en función del sistema de recompensas que emplee la organización para incrementar las contribuciones.¹²

¹¹ CHIAVENATO, Adalberto. *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Octava edición. México, D.F. McGraw-Hill. P.6.

¹² Ibit. p.6.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Baena, J. (2017). ¿Qué es un plan de acción y por qué es importante? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.dcaboconsultores.com/que-es-un-plan-de-accion/>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-12-Administracion-de-recursos-humanos.-El-capital-humano.pdf>

Guajardo, J.H. (1991). *Estrategias y Técnicas para Optimizar el Crédito y la Cobranza* (Tesis maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México.

Laboratorio de Investigación sobre Tecnología, Trabajo, Empresa y Competitividad. (2003). *Desarrollo de una metodología de diagnóstico para empresas pymes industriales y de servicios: enfoque basado en los sistemas de administración para la calidad total*. Recuperado de <http://www.littec.ungs.edu.ar/pdfespa%F1ol/Diagn%F3stico%20Pyme%20-2.pdf>

Los Parques S.A. (2014). *Manual de Cobranza Telefónica*. Recuperado de <http://www.vivetranquilo.cl/downloadfile.aspx?CodSistema=20020129172812&CodContenido=20120629126642&CodArchivo=20150331152652>

Ramírez, J. L. (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. *Ciencia Administrativa*, 2, 54-61. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

Valencia, C. (2014). ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>

11. ANEXOS



11.1 Manual de Funciones R.U. SERVICOSTA S.A.S (Asistencia administrativa)



FUNCIONES

1. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

❖ RECIBOS DE PAGOS POR MEDIO BANCARIO:

Se recibe copia del comprobante de ingreso e-mail, del cliente X, el cual realizo el pago, se descarga del correo electrónico y se ingresa en la carpeta llamada "comprobantes de pago" del año en curso y se anexa una copia a la factura del cliente.

❖ INFORMACIÓN PARA LA EMPRESA: Se descargan los archivos del correo electrónico O los que llegan a la empresa físicos y se almacena en las AZ llamada "correspondencia".

2. REALIZACIÓN DE DOCUMENTOS PARA ENVÍO A CLIENTES, PROVEEDORES Y EMPRESA

Ingreso a disco local D, en la carpeta RU SERVICOSTA S.A.S, se encuentra toda la información de la empresa desde actualizaciones legales, certificaciones de los clientes, clientes, contabilidad de la empresa, contratos, cotizaciones, departamento de marketing y ventas empleados, informe de servicio, movimientos de cuenta de la empresa, proveedores, y los documentos de los procesos públicos.

- **COTIZACIONES:** Se escoge de la carpeta el documento que se vaya a necesitar ejemplo: necesito hacer una cotización de Biocombustible, me voy a disco local D, selecciono la carpeta de R.U. SERVICOSTA S.A.S - Cotizaciones- 2017- Biocombustible, y escojo la cotización más reciente, actualizo la información dependiendo lo que se vaya a cotizar y los valores a cobrar dados por el gerente, se actualizan fechas y numero de cotización dependiendo del consecutivo que siga para la cotización que estamos realizando, dejamos el archivo original en la carpeta de biocombustible y dejamos el consecutivo fuera de la carpeta en un documento en Pdf.
- **NÓMINA:** Para realizar la nómina ingresamos a Disco local D, R.U. SERVICOSTA S.A.S - contabilidad- 2017- nómina y ahí se encuentra cada archivo con el consecutivo correspondiente a la nómina que sigue, creamos una copia del libro anterior cambiamos los datos que sean necesarios dependiendo de las personas que laboraron en la quincena el sueldo, si tiene algún descuento por préstamo por parte del gerente, o por el contrario si tiene una adición de horas extras, gasolina, o cualquier otro tipo de pago por parte de la empresa.

En la nómina se realizan unas cuentas de cobro de cada trabajador con sus datos, el valor final se divide entre el número de cuentas de cobro posibles, que el valor de cada una no supere los \$ 119.000 pesos. Y las fechas de cada una de las cuentas de cobro distribuir las según la quincena. Ejemplo la quincena de un trabajador esta por 400.000 entonces se

Mz. 14 casa 21 Nuevo Tejares de Libertad// Teléfonos: (5) 422 1517 - 318 372 4380
E-mail servicostaru@hotmail.com
Santa Marta, Magdalena

dividen entre 4 para que no supere los \$ 119.000, es decir en cada cuenta de cobro se pondrá el monto de 100.000 por prestación de servicios, y cada una llevará una fecha diferente dentro del rango de los 15 días, es decir la primera cuenta de cobro se hará con el valor de 100.000 en la fecha del 5 de enero, la segunda se hará por 100.000 con fecha del 8 de enero la 3 se hará por 100.000 con fecha de 10 de enero y la última se hará por 100.000 en la fecha del 15 de enero.

Y así se realizarán todas las cuentas de cobro de cada uno de contratistas, la del contador él envía su cuenta de cobro, y la de las asistentes administrativas se pone el monto total del salario mínimo de 15 días, por conceptos de honorarios.

- **INFORMES DE LA EMPRESA:** los informes de la empresa se realizan mensuales o bimensuales según el movimiento de los ingresos costos y gastos en cada mes, y se guarda guiar de los movimientos realizados anteriormente. Se imprimen y se ingresan en la carpeta roja que se encuentra en el último cajón del escritorio marrón de las instalaciones de la empresa.

3. MANEJO DE LA CONTABILIDAD

Recibir del gerente información de pagos, ingresos, costos y gastos, estos son registrados en un libro de Excel llamado "REGISTRO CONTABLE 2017", el cual se encuentra ubicado en disco local D:-RU SERVICOSTA- movimiento de cuentas- 2017 seleccionamos el libro de Excel de esta carpeta y procedemos a ingresar cada factura donde corresponde, el libro está compuesto por las siguientes pestañas;

INGRESOS: Todos los servicios que la empresa realiza.

COSTOS: todas las compras que se realizan en la empresa para realizar servicios.

GASTOS: todas las compras o pagos que realiza la empresa para la misma.

Ejemplo: pago nomina, pago de seguridad social, compra de papelería, activos, entre otros.

CUENTAS POR PAGAR: son todos aquellos gastos y/o costos que se deben a proveedores (créditos).

IMPUESTOS: en esta pestaña se registran los pagos de impuestos, IVA, Retención En La Fuente, Industria Y Comercio, entre otros que le corresponden a la empresa.

CUENTAS DE COBRO: son registrados los servicios prestados a personas naturales clientes de la empresa (régimen simplificado).

Seguido a esto debemos ingresar cada factura física en su AZ correspondiente, utilizamos una hoja reciclable, sacamos copia a la factura en la hoja reciclable a utilizar y pegamos la original a un lado de la copia, ya que si se borra la información de la factura tenemos copia de la transacción.

4. PAGO SEGURIDAD SOCIAL, SALUD Y PENSIÓN.

El pago de la seguridad social se realiza en la plataforma APORTE EN LÍNEA, de la cual hay dos formas de ingresar, una es en NOMINA, donde se registran todos los datos de los empleados, días trabajados, mes de afiliación, retiros. Y en la parte de TESORERÍA, se hace la descarga de la planilla, cada uno de los usuarios tiene una contraseña las cuales se les dará a continuación.

La plataforma es fácil de manejar está dada por pestañas en las cuales se toda la información precisa para retiros, ingresos, incapacidades, **etc**, para el pago mensual de los empleados. Ejemplo:

Para el pago de planilla, nos vamos a www.aporteenlinea.com ingresamos el usuario de nómina, la clave, luego ingresamos donde dice liquidaciones-autoliquidaciones independientes, y la plataforma genera una planilla de pago de forma inmediata.

NOMINA: 900509509N
CLAVE: RUPagos2017

TESORERÍA: 900509509T
CLAVE: RUPagos2017

Luego de que sea pagado en algún baloto, se anexa la factura original con el soporte en la AZ de los gastos de la empresa, después de dos días llega una copia con el pago que son las planillas que direccionamos a las empresas (clientes) y las guardamos en la carpeta que está en el escritorio con nombre "planillas del año 2017" y cambiamos en el nombre de la planilla al mes pagado que corresponde para llevar un consecutivo.

5. PROGRAMACIÓN DE LOS MANTENIMIENTO DE LOS AIRES A ENTIDADES JURIDICAS Y NATURALES

Los mantenimientos se encuentran en la carpeta que está en el escritorio llamada "listado de actividades ru servicosta", - mantenimiento de los clientes.

Hay se encuentra el listado de clientes los cuales tienen una fecha establecida para la realización del mantenimiento, los mantenimientos normalmente son coordinados con los clientes la primera semana del mes le corresponde, ellos dan autorización de día y hora del servicio.

6. GESTION DE CLIENTE O TELE MERCADEO

En la gestión de cliente, procedemos a llamar a empresa nuevas (directorio telefónico) o antigua (base de datos), las cuales se encuentran ubicadas en disco local D, ru servicosta-]

Mz. 14 cas 21 Nuevo Tejares de Libertad// Teléfono: (5) 422 1517 - 318 372 4380
E-mail: servicostar@hccmail.com
Santa Marta, Magdalena

tele mercadeo, junto con los archivos que se envían por correo electrónico a empresas que desean saber más de nuestros servicios (portafolio y carta de presentación de la empresa).

A estas empresas les damos la información de la empresa, la cual se encuentra en la carta de presentación. |

7. REGISTRAR PAGOS Y DEUDAS PERSONALES DEL GERENTE

El gerente, entrega facturas de pagos personales y especifica que es, y para que carpeta va el soporte de pago.

Luego se ingresan en la carpeta DISCO LOCAL C- RU SERVICOSTA- CONTABILIDAD -2017- Y abrimos un Excel llamado "Personal Roberto Ramirez" donde ingresamos la información en forma magnética, y anexamos las facturas a las AZ "ROBERTO RAMIREZ".

- ❶ Pago deuda relojería
- ❷ Redebam Multicolor
- ❸ pago deuda Icetex: se Ingresan al Usuario del señor Roberto por medio de internet, en la página de Icetex, donde se puede ver, el estado de cuenta, saldos y descargar recibo de pago.
 - Usuario: servicostarur@hotmail.com
 - Contraseña: 12345678
- ❹ Pago deuda Jorge Ramirez: esta deuda es con el Hermano del señor Roberto, esta se archiva en carpeta marrón con nombre "Bancomeva"
- ❺ Carro: Esta es debitada directamente de la cuenta, llegan los avisos al correo electrónico.

8. GESTIÓN DE CARTERA

Se llama a los clientes que tengan las facturas vencidas a un mes, ya que es el crédito máximo de la empresa.

9. REALIZAR FACTURAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Para el Cobro de los servicios realizados, nos vamos a Disco Local D- RU SERVICOSTA, contabilidad- 2017 y ahí se encuentra el archivo en Excel llamado Formato Factura, se busca la empresa a la cual se vaya a cobrar servicios, se actualiza la fecha y se procede a imprimir. (Información precisa de como imprimir en la inducción).

10. REALIZAR PAGOS EN BANCOS

En algunas ocasiones toca ir a pagar en bancos los servicios públicos o los impuestos. El contador dará especificaciones estrictas de lo que hay que llevar para poder hacer el pago correctamente.

11. REALIZAR PROCESOS PÚBLICOS

Los procesos públicos son buscados en la página: www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do, y nos aparece la siguiente imagen, la cual llenaremos los campos según muestra la imagen. Los procesos son buscados en: el magdalena, atlántico, bolívar, Guajira, cesar y le damos buscar después que hayamos seleccionado un departamento en este caso magdalena.

Búsqueda Avanzada

Entidad contratante Producto o Servicio Modalidad de contratación Departamento de ejecución Fecha Inicio Cierre	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	Número de Proceso Estado Municipio Fecha Inicio Resultados por Página	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
--	--	---	--

Buscar

Buscador de texto

Luego nos aparecen todos los procesos que se han montado en el magdalena los cuales solicitan las empresas nosotros buscaremos el que le corresponde a la empresa dependiendo a las actividades que realice en este caso.

- Refrigeración
- Plantas eléctricas
- Transformadores
- Obra civil

Después de ingresar la información nos debe aparecer un cuadro como el que se anexa a continuación con todos los procesos públicos subidos a la página en el cual todas las empresas que cumplan con los requisitos establecidos pueden participar.

Resumen de la Convocatoria

Resumen de la Convocatoria

Nº	Proceso	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre	Objeto	Valor	Estado	Acciones
1	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
2	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
3	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
4	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
5	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
6	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
7	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
8	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
9	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
10	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles

En esta parte se revisa que la fecha del proceso sea actual, que cumplamos con el objeto dependiendo de las actividades de la empresa, que el estado de este sea convocado, y que el tipo de proceso sea de mínima cuantía.

Damos clic en donde dice número de proceso después que hayamos seleccionado el proceso al cual vamos a participar.

Ingresamos la validación del CAPTCHA y nos aparece la información del proceso.

Información General del Proceso

Nombre del Proceso	Convocatoria de Personal
Objeto del Proceso	Selección de personal
Región del Proceso	Región de Iquitos
Provincia del Proceso	Provincia de Tarma
Municipio del Proceso	Municipio de Tarma
Valor del Proceso	10.000,00
Estado del Proceso	En ejecución
Fecha de Inicio	2023-01-10
Fecha de Cierre	2023-01-15
Objeto del Proceso	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión
Valor del Proceso	10.000,00
Estado del Proceso	En ejecución
Fecha de Inicio	2023-01-10
Fecha de Cierre	2023-01-15

Resumen de la Convocatoria

Nº	Proceso	Fecha de Inicio	Fecha de Cierre	Objeto	Valor	Estado	Acciones
1	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
2	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
3	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
4	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
5	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
6	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
7	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
8	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
9	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles
10	Proceso de selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	2023-01-10	2023-01-15	Selección de personal para el cargo de Asesor(a) de Gestión	10.000,00	En ejecución	Ver detalles

Aquí nos muestra nuevamente el objeto, nos muestra donde se va a ejecutar el contrato, el valor, las fechas establecidas para realizar y enviar el proceso a la dirección física de obtención de documentos del proceso. Y las horas entre las cuales se debe enviar.

Es importante revisar la fecha de apertura y la fecha de cierre del proceso, para no pasarnos de esta hora, porque si llegamos un minuto después de la hora o el día estipulado nuestro proceso será rechazado por incumplimiento.

Debajo de la información general de los procesos encontramos los documentos que hacen parte de él y los que necesitaremos para poder montar este proceso.

Documentos de Proceso				
Nombre	Descripción	Ver	Descargar	Estado
Contrato				1
Cláusulas Adicionales	para el presente proceso			1

Detalle del Proceso

Requisitos de Proceso: [Ver requisitos de proceso](#)

Condiciones de Proceso: [Ver condiciones de proceso](#)

[Ver detalles del proceso](#)

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, los datos personales contenidos en esta página son clasificados como datos personales públicos y la finalidad de su divulgación es dar cumplimiento a la Ley del Transparencia y el acceso a la información Pública Nacional (Ley 1712 del 2014). Cualquier copia de la información contenida en esta página es su propiedad por Copyright Corpesa S.A.S.

El servicio presta cualquier actividad o producto relacionado con la prestación de datos personales, puede ingresar a la página web [www.serviciostara.com](#) para acceder a la información de contacto y servicios al cliente en Bogotá: T. 422 1517 y línea gratuita 01 8000 523548 o correo info@serviciostara.com

Descargamos la invitación, rectificamos el cronograma del proceso que se encuentra dentro de la invitación, que es igual a la que está en la descripción del proceso.

No es necesario leer todo el contrato pero es importante tener claro los siguientes puntos:

- Forma de pago
- Ejecución del contrato
- Requisitos
- Presentación de la propuesta
- Experiencia del proponente
- Personal del contrato
- Causales de rechazo

Después de revisar todos estos puntos y mirar que si cumplimos con todas las especificaciones, se le comunica al gerente sobre el valor y los puntos nombrados anteriormente, el hace unas preguntas que se encuentran dentro del proceso, como por ejemplo, cuando es el cierre, por cuanto está el valor del proceso, donde es?, tiene estudio previo? Entre otras.

11.2 Portafolio de servicios R.U SERVICOSTA S.A.S



Servicios

Suministro, Instalación, Reubicación y Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Aires Acondicionados

(Aires Integrales, Mini Split, Multi Split, Piso-lecho, Portátiles, entre otros).

- ✿ **Mantenimiento e instalación de sistemas eléctricos.**
- ✿ **Mantenimiento de subestaciones a baja y media tensión.**
- ✿ **Automatización de sistemas eléctricos.**
- ✿ **Mantenimiento de plantas eléctricas.**
- ✿ **Instalación y mantenimiento de sistemas de bombeo.**
(Equipos de presión, sistemas contraincendios, bombas sumergibles, sistemas de filtración de piscinas, etc.)
- ✿ **Rebobinado de motores eléctricos.**
- ✿ **Instalación y modificación de tuberías hidráulicas.**
- ✿ **Obras Civiles.**





MISIÓN

R.U. SERVICOSTA S.A.S. presta servicios de ingeniería, mantenimiento eléctrico, hidráulico y de refrigeración, de la mejor calidad para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas de nuestros clientes, impulsando la innovación tecnológica y el mejoramiento continuo.



VISIÓN

Ser en el año 2017 la Empresa de mantenimiento eléctrico, hidráulico y de refrigeración, que brinde la mayor seguridad, respaldo y calidad al sector industrial, hotelero y comercial de la región caribe, mediante la implementación de procesos de calidad y capacidad de respuesta adecuada.



QUIENES SOMOS

Somos una empresa prestadora de servicios legalmente constituida, especializada en la ingeniería, diseño y mantenimiento de las áreas eléctricas e hidráulicas y de refrigeración, de empresas ubicadas en el sector industrial, comercial y de servicios.

Contamos con Ingenieros, Tecnólogos y Técnicos con experiencia, comprometidos con la calidad, la generación de confianza y las relaciones de beneficio mutuo.



R.U. SERVICOSTA S.A.S.

Somos el soporte de su Empresa...



R.U. SERVICOSTA S.A.S.

Somos el soporte de su Empresa...

Cra. 8 No. 27B - 46 Tel: 4221517 - 4231511

Cel: 300 436 4915 - 315 815 5537

Santa Marta - Colombia.

E-mail: servicostaruj@hotnail.com

